

# فرآیند نحوه رضایت سنجی بیماران و همراهان

صاحبان فرآیند: پرسنل کلیه بخش های بالینی و  
واحد ها پاراکلینیک، واحد بهبود کیفیت و  
اعتباربخشی

شماره شناسایی: QI-FI-08

شماره ویرایش: ۵

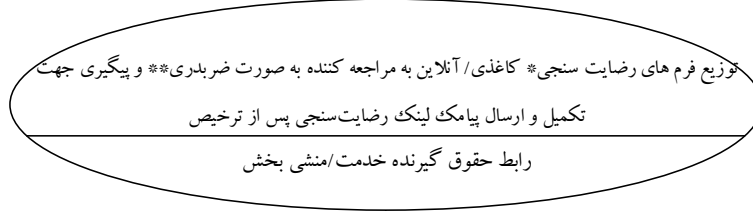
تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۲/۰۳/۱۵

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۴/۱۵

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۳/۱۵

صفحه ۱ از ۱

\* چهار فرم مجزا برای بیماران بستری، همراه بیماران، بیماران اورژانس و بیماران سرپایی توزیع می گردد.  
\*\* توزیع فرم ها به صورت ضربدری بدین معناست که منشی یک بخش مجاز به تکمیل فرم رضایت سنجی بخش خودش نمی باشد.  
\*\*\* تعداد نمونه جهت تکمیل فرم رضایت سنجی بر اساس فرمول کوکران تعیین و متناسب با تعداد بیمار در بین بخش های مختلف توزیع می گردد. با توجه به اینکه ممکن است برخی از پرسشنامه های آنلاین پاسخ داده نشوند، ۱۵٪ بیشتر از حجم محاسبه شده، پرسشنامه توزیع می گردد.



آیا فرم رضایت سنجی به صورت آنلاین تکمیل شده است؟

خیر

جمع آوری و تحویل فرم های رضایت سنجی به رابط حقوق گیرنده خدمت منشی بخش

ورود داده ها در لینک گوگل فرم  
رابط حقوق گیرنده خدمت

گرفتن خروجی اطلاعات رضایت سنجی به صورت فصلی پس از تکمیل تعداد مورد قبول \*\*\*  
دفتر بهبود کیفیت

تحلیل نتایج رضایت سنجی به تفکیک بخش ها و واحدها و تدوین اقدام اصلاحی  
دفتر بهبود کیفیت / رابط حقوق گیرنده خدمت

ارائه گزارش تحلیل و تصویب اقدام اصلاحی در کمیته سنجش و پایش کیفیت و تیم رهبری و مدیریت  
دفتر بهبود کیفیت / رابط حقوق گیرنده خدمت

بلی

واحد بهبود کیفیت و اعتباربخشی  
تأیید کننده:  
زهرا محقق مسئول رسیدگی به شکایات / رابط حقوق گیرنده خدمت  
ابلاغ کننده:  
دکتر صفور کوچ ایمن مرکز آموزشی و تحقیقاتی شهید بهشتی